

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA MANAGEMENTU A EKONOMIKY

Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta:
Jakub Wittka

Oponent BP:
PhDr. Dana Štěrbová, Ph.D.

Ak. rok:
2011/2012

Téma BP:

Analýza spokojenosti pacientů s poskytovanými službami zubní ordinace XY

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	7
2	Splnění cílů práce	8
3	Teoretická část práce	7
4	Praktická část práce (analytická část)	8
5	Projektová část (řešící část)	8
6	Formální úroveň práce	8
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		46

Hodnocení jednotlivých kritérií:

ROZSAH BODŮ	SLOVNÍ VYJÁDŘENÍ
0 bodů	nesplněno (odpovídá stupni „F“ podle ECTS)
1 – 2 body	splněno pouze na úrovni základních požadavků (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	splněno zcela bez výhrad (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	splněno nadstandardně (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

Připomínky k práci:

Jakub Wittka zpracovává v bakalářské práci aktuálně důležité téma z oblasti zdravotnických služeb, konkrétně téma spokojenosti pacientů zubní kliniky, spokojenost pacientů se službami zubní ordinace.

Teoretická část bakalářské práce obsahuje jasný přehled teoretických východisek pro zpracování praktické části, což hodnotím pozitivně.

Praktická (analytická) část bakalářské práce je realizovaná prostřednictvím kvantitativního výzkumu – dotazníkového šetření. Dotazník je studentem vytvořen přehledně a koresponduje se stanoveným cílem práce a hypotézami.

Součástí praktické části student uvádí doporučení pro zlepšení kvality služeb konkrétního posuzovaného zařízení tak, aby se míra spokojenosti pacientů nesnižovala či dokonce mohla zvýšit. Vychází přitom logicky z jeho provedené analýzy a zkoumání. V nich se občas „obrací“ i na vlastní zkušenost (není zcela zřejmé, zda jde o zkušenost spjatou s dílčím dvoudenním pozorováním chování pacientů, jež bylo součástí šetření). Nicméně doporučení jsou zřetelná, konkrétní a realizovatelná.

Předložená BP je zpracována kvalitně i po stránce formální a grafické.

Jen drobné překlepy - chybící písmenka /str.54, 64/.

Otázky k obhajobě:

1. Jaký je vztah u Hypotézy 3 a následné analýze dotazníkových odpovědí – otázek vztažených k ceně za výkon, informovanosti o výkonu; zákroky - k platné lékařské legislativě?
2. Předjímáte, že platí, že pacient bude mít vyšší míru spokojenosti u lékaře s víceletou praxí? Pokud ano, proč? Proč je uveden údaj o červeném diplomu u Vámi zkoumané lékařky? Jaká je souvislost se spokojeností pacientů?
3. Proč zařazena otázka vztažená k obavám ze stomatologa? O čem vypovídá ve vztahu k cíli výzkumu?
4. Proč jsou v dotazníku užívány dva pojmy – stomatolog a zubní lékař?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

X

Práce nespĺňuje kritéria pro obhajobu BP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).



Ve Zlíně dne: 18.5.2012



Podpis oponenta BP